

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan :

1. Sesuai hasil pengolahan data kuesioner dengan lima komponen sub-domain yang digunakan yaitu: *Service Desk*, *Incident Management*, *Continual Service Improvement*, *Event Management*, dan *Problem Management*. Penilaian tingkat kematangan dari kelima penilaian yang dilakukan terhadap sistem informasi akademik masih berada pada level 3 dengan rata-rata skor 3,48. Hal ini memberikan pemahaman bahwa sistem informasi akademik pada universitas darma persada sudah mencapai tingkat kematangan pada level tiga yaitu *managed*. Dengan menggunakan kerangka *Maturity Level Framework ITIL V4*, penelitian ini berhasil mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik. Hasilnya memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana tingkat kematangan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan.
2. Melalui penggunaan framework ITIL V4, evaluasi terhadap layanan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara komprehensif dan terstruktur. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi kelemahan, memperbaiki proses-proses yang ada, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan sesuai dengan standar terbaik industri.
3. Implementasi praktik-praktik manajemen layanan yang terkait dengan sistem informasi akademik memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional mereka dalam mengelola layanan teknologi informasi. Dengan menerapkan praktik-praktik ini, organisasi dapat memastikan bahwa Sistem Informasi

Akademik berfungsi optimal, memenuhi kebutuhan pengguna, dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pendidikan secara keseluruhan.

4. Berdasarkan analisis tingkat kematangan pada layanan Teknologi Informasi di Universitas Darma Persada, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan. Meskipun beberapa area layanan, seperti *Service Desk*, *Continual Service Improvement*, *Event Management*, telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi dengan skor di atas 3,50 dan status "*MANAGED*", masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Namun, pada area lain seperti *Incident Management* dan *Problem Management*, terdapat penilaian yang lebih rendah dan status "*DEFINE*", menunjukkan perlunya fokus pada pengembangan proses-proses yang lebih matang.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan investasi dalam pengembangan proses *Incident Management* dan *Problem Management* agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi, serta memperkuat koordinasi antara program studi terkait untuk memastikan implementasi praktik-praktik terbaik dalam manajemen layanan TI. Dengan demikian, Universitas Darma Persada dapat memastikan bahwa layanan Teknologi Informasi yang disediakan dapat lebih efektif, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.